



EFEKTIVITAS APLIKASI NEW SAKPOLE DALAM UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN PURWOREJO

THE EFFECTIVENESS OF NEW SAKPOLE APPLICATION IN AN EFFORT TO IMPROVE PUBLIC SERVICE IN PURWOREJO REGENCY

Saiful Akim¹, Argo Pambudi²

¹Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Hukum, dan Ilmu Politik, Universitas Negeri Yogyakarta

²Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Hukum, dan Ilmu Politik, Universitas Negeri Yogyakarta

INFORMASI ARTIKEL

Article history:

Diterima 13-03-23

Diperbaiki 10-04-23

Disetujui 14-04-23

Kata Kunci:

efektivitas, aplikasi NEW SAKPOLE, pelayanan publik

Keywords:

effectiveness, NEW SAKPOLE applications, public service

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas aplikasi NEW SAKPOLE dalam upaya peningkatan pelayanan publik di Kabupaten Purworejo serta mengetahui kendala dalam upaya peningkatan pelayanan publik tersebut. Aplikasi NEW SAKPOLE merupakan pelayanan publik digital berbasis android guna pelayanan pajak kendaraan bermotor. Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian deskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan pelayanan aplikasi NEW SAKPOLE dalam upaya peningkatan pelayanan publik di Kabupaten Purworejo belum efektif dan efisien dalam meningkatkan produksi pelayanan dan kepuasan masyarakat. Dalam adaptasi dan pengembangan sarana dan prasarana telah berjalan efektif. Pelayanan aplikasi NEW SAKPOLE justru menurunkan aspek layanan dengan harus menambah tahapan pelayanan. Terdapat tiga faktor yang menjadi kendala dalam upaya peningkatan pelayanan publik melalui aplikasi NEW SAKPOLE, antara lain permasalahan pada aplikasi NEW SAKPOLE, sumber daya manusia yang belum aktif berpartisipasi menggunakan layanan, dan fasilitas pendukung yang belum lengkap. Sehingga, belum efektifnya upaya peningkatan pelayanan publik melalui aplikasi NEW SAKPOLE di Kabupaten Purworejo.

ABSTRACT

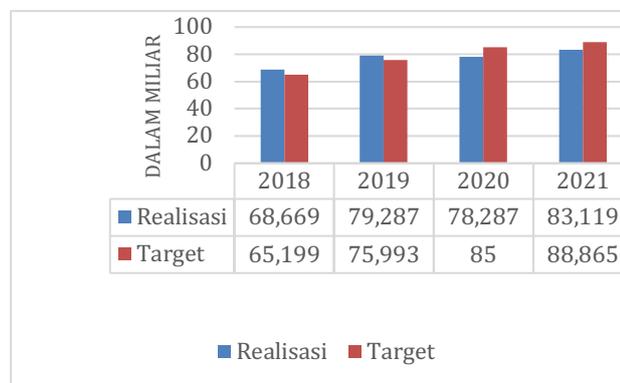
The research aims to know the effectiveness of the NEW SAKPOLE application in efforts to improve public services in Purworejo Regency and to find out the obstacles in efforts to improve these public services. The NEW SAKPOLE application is an Android-based digital public service for motor vehicle tax services. This study used a descriptive qualitative research method. The results of this study indicate that the NEW SAKPOLE application service in an effort to improve public services in Purworejo Regency has not been effective and efficient in increasing service production and community satisfaction. In the adaptation and development of facilities and infrastructure has been running effectively. The NEW SAKPOLE application service actually reduces the service aspect by having to add service stages. There are three factors that become obstacles in efforts to improve public services through the NEW SAKPOLE application, including problems with the NEW SAKPOLE application, human resources who have not actively participated in using the service, and incomplete supporting facilities. Thus, efforts to improve public services through the NEW SAKPOLE application in Purworejo Regency have not been effective.

1. Pendahuluan

Memperoleh informasi dan layanan kini menjadi mudah karena kemajuan teknologi informasi dan komunikasi. Pelayanan adalah suatu tindakan atau rangkaian tindakan yang terjadi dalam pertemuan fisik langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin dan memuaskan kebutuhan klien. (Lukman, 2000). Penggunaan teknologi berbasis *web* maupun aplikasi pada era globalisasi mendorong pemerintah pusat maupun daerah dalam menjalankan pelayanan publik kepada masyarakat. Pelayanan publik berbasis digital menjadi sebuah inovasi yang mendorong pemerintah dalam peningkatan pelayanan publik yang cepat, mudah dan tidak berbelit (Yusuf & Jumhur, 2018).

Pertumbuhan pelayanan berbasis digital bermanfaat dalam segala sektor pelayanan publik tidak terkecuali berkaitan dengan pajak. Pajak menjadi pendapatan negara terbesar di Indonesia, berdasarkan data Kementerian Keuangan Republik Indonesia pada tahun 2021 penerimaan pajak Indonesia mencapai Rp1.277,5 triliun. Menunjukkan penerimaan pajak menjadi salah satu pemasukan keuangan Indonesia. Salah satu pajak yang wajib dibayarkan oleh masyarakat yang memiliki kendaraan bermotor adalah pajak kendaraan bermotor atau PKB. Merujuk pada pasal 1 angka 12 Undang-Undang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, pajak kendaraan bermotor merupakan pajak atas kepemilikan dan penguasaan kendaraan bermotor. Menurut statistik Badan Pusat Statistik (BPS), jumlah mobil di Indonesia meningkat dari tahun 2009 hingga 2018, dengan tingkat pertumbuhan rata-rata tahunan sebesar 9,05%. Mengingat merupakan salah satu pendapatan daerah yang tinggi, maka penting untuk memantau peningkatan jumlah kendaraan bermotor di setiap daerah. Di Jawa Tengah kepemilikan kendaraan bermotor mengalami kenaikan yaitu pada Tahun 2021 mencapai 20.320.743 unit kendaraan dari tahun sebelumnya sebanyak 18.141.696 unit kendaraan di Tahun 2020. Kenaikan kepemilikan kendaraan bermotor yang mencapai lebih dari 2 juta kendaraan tentu membawa peningkatan dalam pendapatan pajak kendaraan bermotor di Jawa Tengah.

Tabel 1. Realisasi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Kabupaten purworejo Tahun 2018-2021



Sumber: UPPD Samsat Kabupaten Purworejo

Kabupaten Purworejo menjadi salah satu Kabupaten di Jawa Tengah, dengan realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor lebih dari Rp. 80 Miliar di Tahun 2021. Menunjukkan bahwa Kabupaten Purworejo mempunyai peran dalam menunjang pendapatan yang berasal dari pajak kendaraan bermotor. Namun, dalam

dua tahun terakhir yaitu tahun 2020 dan 2021, realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Purworejo tidak mencapai target yaitu sebesar 92% dan 94% dari target. Pandemi covid-19 menjadi salah satu faktor pendukung tidak tercapainya target pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Purworejo. Penyelenggaraan pelayanan publik berkaitan dengan pajak kendaraan bermotor menjadi tanggung jawab pemerintah sebagai aktor pertama dan utama dalam pelayanan publik.

Tabel 2. Data Tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor Kabupaten Purworejo Tahun 2018-2021

Tahun	Jumlah Potensi Kendaraan (Unit)	Jumlah Tunggakan (Unit)	Jumlah Tunggakan	Tingkat Rata-Rata Kepatuhan
1	2	3	4	5
2018	239.474	56.132	Rp.21,915 M	79,65%
2019	258.047	58.961	Rp.23,020 M	81,72%
2020	272.023	61.454	Rp.23,993 M	79,13%
2021	308.236	64.620	Rp.25,230 M	76,58%

Sumber: UPPD Samsat Kabupaten Purworejo

Pelayanan pajak kendaraan bermotor melalui pelayanan aplikasi NEW SAKPOLE bertujuan mempermudah masyarakat memperoleh pelayanan secara *online*. Faktor yang menyebabkan dilakukan adopsi e-Samsat adalah di era digitalisasi yang semakin pesat, mudah untuk mengetahui besaran, manfaat, waktu dan tempat pajak kendaraan serta dapat terhindar dari keterlambatan pembayaran. (Dewi, 2018). Masyarakat dapat menggunakan aplikasi NEW SAKPOLE untuk membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) secara online. Pengguna aplikasi NEW SAKPOLE lebih dari 500.000 pengguna jika melihat data *play store* dengan *rating* 3,1 dan lebih dari 7.000 ulasan. Ulasan masyarakat selaku pengguna aplikasi NEW SAKPOLE menunjukkan hal positif seperti ulasan dari Nadhira Raesha : “Bagus. Untuk melihat pajak motor. Apabila mau beli kendaraan bekas, bisa liat pajak terakhir dan kendaraan terdaftar engganya di samsat. Semoga kedepannya lebih maju” (Ulasan pada tanggal 29 Maret 2022). Ulasan negatif lebih banyak diberikan oleh masyarakat terkait keluhan penggunaan aplikasi NEW SAKPOLE seperti adanya permintaan dokumen tambahan, menunggu verifikasi yang lama dari petugas, masih diminta menunggu antrian di loket pendaftaran, dan belum adanya mesin cetak mandiri. Seperti ulasan dari Vante Tannie : “Niat bikin aplikasi itu untuk mempermudah bukan mempersulit. Aneh banget ini aplikasi, lamanya ngalahin antrian di samsat. Aplikasi harusnya bisa lebih cepat, mudah dan 24 jam.” (Ulasan pada tanggal 11 Februari 2022). Keluhan masyarakat tersebut menunjukkan bahwa pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui aplikasi NEW SAKPOLE perlu dibenahi.

Pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Lintang Febi Usmani dan Amni Zarkasyi Rahma (Usmani & Rahma, 2020) menunjukkan bahwa aplikasi SAKPOLE memiliki kualitas yang baik. Kualitas layanan aplikasi NEW SAKPOLE menunjukkan hasil positif dengan kualitas baik yang ditunjukkan.

Kemudian pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Mega Agustina (Agustina, 2019) menunjukkan, mekanisme pembayaran pajak kendaraan menggunakan *SAKPOLE* sangat positif. Dengan aplikasi *SAKPOLE*, pembayaran pajak lebih mudah dan cepat karena dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja tanpa harus ke *SAMSAT*. Efek negatifnya tidak semua informasi masuk ke dalam *SAMSAT*, sehingga Wajib Pajak harus memperbaharui melalui PIC *SAKPOLE*. Dalam penelitian ini juga ditemukan bahwa waktu yang cukup lama untuk verifikasi berkas oleh petugas *SAKPOLE* yaitu 5-7 hari kerja. Sehingga pelayanan aplikasi *SAKPOLE* masih belum efektif.

Efektivitas merupakan ukuran pelayanan yang berorientasi pada hasil yang diberikan, sehingga menjadi sebuah pencapaian yang ingin diraih oleh sebuah organisasi. Pencapaian tujuan atau sasaran dan sebagai tujuan, tujuan jangka panjang dan misi organisasi, yang juga terkait dengan visi organisasi (Ratminto & Winarsih, 2010). Menurut Gibson, Ivancevich, dan Donnelly (Gibson, James L., John M. Ivancevich dan James H. Donnelly, 1996) terdapat lima indikator dalam menentukan efektivitas yaitu : yaitu : 1). Produksi, produksi merupakan cerminan dari kemampuan organisasi untuk menghasilkan jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat.. 2). Efisiensi mencerminkan perbandingan atau rasio pengeluaran dengan pemasukan. Dalam bentuk lebih umum merupakan perbandingan antara keuntungan dengan biaya atau waktu yang telah digunakan. 3). Kepuasan mencerminkan keadaan organisasi dalam memenuhi kebutuhan yang dibutuhkan. 4). Adaptasi menjadi suatu ukuran ketanggapan organisasi terhadap tuntutan perubahan yang terjadi. 5). Pengembangan menjadi ukuran dalam memperbesar kapasitas dan potensi yang dimiliki.

Apabila konsumen merasa puas dengan pelayanan yang diterima maka pelayanan yang lebih cepat, efisien, murah, tanggap, dan produktif maka pelayanan publik dianggap efektif. (Agus, 2017). Pelayanan publik dengan menggunakan aplikasi web memberikan kemudahan untuk semua pihak karena hadirnya pelayanan secara efektif dan efisien melalui aplikasi web (Novriando et al., 2020) dapat berdampak positif bagi masyarakat luas (Belina & Habibah, 2019). Hal ini sesuai dengan temuan penelitian yang dilakukan oleh Ageng et al. (2019) yang menemukan bahwa penerapan sistem informasi online memiliki pengaruh transformasional terhadap aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah maupun masyarakat. Sistem terintegrasi online dikembangkan untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan.

Aplikasi *NEW SAKPOLE* sebagai sebuah inovasi pelayanan publik digital berbasis android diharapkan mampu menyelesaikan permasalahan tersebut. Sehingga, penelitian terkait efektivitas aplikasi *NEW SAKPOLE* dalam upaya peningkatan pelayanan publik di Kabupaten Purworejo relevan dan penting untuk diteliti guna mengetahui dampak signifikan dan efektivitasnya dalam peningkatan pelayanan publik di Kabupaten Purworejo.

2. Metode Penelitian

2.1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Penelitian kualitatif adalah sebuah metode penelitian dengan cara melihat kondisi asli dari obyek penelitian dengan tindakan, sikap, pandangan, motivasi, dan lain sebagainya. Penelitian kualitatif lebih menekankan kepada proses daripada produk atau *outcome* (Sugiyono, 2016). Metode deskriptif digunakan peneliti sebagai alat untuk menyelidiki dan menggali suatu kondisi yang terjadi ditengah kehidupan sosial masyarakat (Arikunto, 2014). Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif bersifat deskriptif dalam mengobservasi dan menganalisis efektivitas aplikasi NEW SAKPOLE dalam upaya peningkatan pelayanan publik di Kabupaten Purworejo.

Metode observasi, wawancara partisipan, dan pengumpulan data penelitian dari dokumen terkait semuanya diamati untuk penelitian ini. Data yang terkumpul secara efektif digunakan untuk reduksi data, analisis data, dan penarikan kesimpulan.

2.2. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan dari bulan Agustus 2022 sampai dengan bulan Januari 2023. Penelitian ini dilaksanakan di Kabupaten Purworejo, yaitu berlokasi di tempat pelayanan SAMSAT Kabupaten Purworejo. Pemilihan lokasi ini dikarenakan melihat bagaimana kondisi pelayanan publik berkaitan dengan aplikasi NEW SAKPOLE di Kabupaten Purworejo.

2.3. Subjek Penelitian

Subyek penelitian ini adalah individu yang diyakini mampu memberikan informasi yang lengkap tentang masalah penelitian. Pemilihan subjek penelitian sebagai informan atau narasumber berdasarkan pada peran dan kewenangan dalam kaitan efektivitas aplikasi NEW SAKPOLE dalam upaya peningkatan pelayanan publik di Kabupaten Purworejo, sehingga diharapkan mampu memberikan informasi yang valid. Berdasarkan kriteria tersebut adapun subjek penelitian dalam penelitian ini, antara lain : Kepala Subbagian Tata Usaha SAMSAT Kabupaten Purworejo, Kepala Seksi Pajak Kendaraan Bermotor SAMSAT Kabupaten Purworejo, pegawai SAMSAT bagian pelayanan aplikasi NEW SAKPOLE Kabupaten Purworejo, dan masyarakat pengguna layanan publik di SAMSAT Kabupaten Purworejo.

2.4. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen

Teknik pengumpulan data adalah cara mengumpulkan data yang diperlukan untuk memperoleh jawaban dari suatu masalah penelitian (Noor, 2011). Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian karena tujuan utama penelitian adalah untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan untuk penelitian (Sugiyono, 2016). Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara serta dokumentasi. Berikut penjelasan tentang teknik pengumpulan data yang digunakan oleh penulis:

1. Observasi merupakan suatu teknik pengumpulan data mengenai fenomena sosial dan gejala – gejala psikis dengan jalan pengamatan dan pencatatan

- (Gunawan, 2017). Teknik pengumpulan data secara observasi diarahkan pada kegiatan memperhatikan, mencatat fenomena yang muncul dan refleksi hubungan antar aspek fenomena yang dipelajari.
2. Wawancara merupakan sebuah teknik pengumpulan data informan bertatap langsung dengan peneliti di dalam wawancara yang dilakukan (Gunawan, 2017). Jenis wawancara yang dilakukan dalam penelitian ini adalah semi terstruktur, artinya wawancara dilakukan dengan menetapkan kerangka dan menguraikan pokok-pokok yang dirumuskan atau dibuat tetapi tidak perlu ditanyakan secara berurutan (Moeloeng, 2017). Wawancara semi terstruktur bertujuan menemukan permasalahan secara lebih terbuka dengan menggali informasi berupa ide-ide maupun pendapat dari informan. Dalam melakukan pengumpulan data melalui wawancara, peneliti dibantu dengan alat-alat penunjang seperti buku catatan yang berfungsi untuk mencatat hasil data wawancara yang dilakukan dan *smartphone* yang berfungsi untuk merekam semua percakapan yang dilakukan serta memotret atau mengambil gambar sebagai bukti meningkatkan keabsahan penelitian akan lebih terjamin. Data yang digali dari narasumber berkaitan dengan efektivitas aplikasi NEW SAKPOLE.
 3. Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang berasal dari informasi tertulis, film, gambar atau foto, dan karya-karya tertulis yang memberikan informasi dan data penelitian untuk melengkapi data penelitian. (Gunawan, 2017). Dokumen yang dimiliki oleh penulis didapatkan dari dokumentasi pribadi, dokumentasi SAMSAT Kabupaten Purworejo, dan dokumentasi yang berasal dari internet guna melengkapi penelitian seperti data Pajak Kendaraan Bermotor Kabupaten Purworejo Tahun 2022, data jurnal terkait aplikasi NEW SAKPOLE, data realisasi penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Kabupaten Purworejo Tahun 2022, profil Kabupaten Purworejo, profil SAMSAT Kabupaten Purworejo, dan standar operasional prosedur aplikasi NEW SAKPOLE.

Instrumen utama atau alat penelitian adalah peneliti sendiri yang melakukan penelitian (Sugiyono, 2016). Instrumen penelitian mengacu pada prosedur yang diikuti untuk memperoleh data yang diperlukan untuk penelitian. Peneliti yang berperan sebagai instrumen utama diberikan bantuan berupa petunjuk wawancara, standar dokumentasi, dan pedoman observasi.

2.5. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data

Dalam penelitian ini, keabsahan data diperiksa dengan menggunakan metode triangulasi sumber data sebagai alat analisis.. Triangulasi sumber berarti melakukan uji kredibilitas dengan membandingkan informasi yang diperoleh melalui sumber-sumber yang berbeda (Sugiyono, 2019). Untuk melakukan triangulasi sumber, hasil observasi dibandingkan dengan hasil wawancara, hasil wawancara dibandingkan dengan dokumentasi, dan hasil dokumentasi dibandingkan dengan observasi..

2.6. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini, teknik analisis data yang peneliti gunakan adalah model interaktif Miles dan Huberman (Miles & Huberman, 2014) yang terdiri dari:

1. Pengumpulan data merupakan proses mencari dan mengumpulkan data – data penelitian yang berasal dari hasil observasi, hasil wawancara, dan dokumentasi di lapangan yang berkaitan dengan efektivitas aplikasi NEW SAKPOLE dalam upaya peningkatan pelayanan publik di Kabupaten Purworejo. Pengumpulan data dimulai dengan melakukan observasi di lapangan penelitian mengenai pelayanan aplikasi NEW SAKPOLE di Kabupaten Purworejo, khususnya di SAMSAT Kabupaten Purworejo. Kemudian melakukan wawancara dengan informan yang sudah ditentukan untuk mengetahui dan menggali informasi. Peneliti juga melakukan pengumpulan data dokumentasi yang dapat mendukung data penelitian yang dapat digunakan sebagai penunjang data penelitian. Data – data yang telah diperoleh dari lapangan dikumpulkan dan dicatat sehingga mempermudah dalam reduksi data.
2. Proses memilih, meringkas, dan memusatkan perhatian pada aspek-aspek yang paling signifikan dari suatu topik kajian, diikuti dengan pencarian tema dan pola yang berulang, dikenal sebagai reduksi data. Ini membantu melukis gambar yang lebih akurat.. Dari data-data yang dikumpulkan, kemudian dipilih yang relevan dengan dan sesuai dengan topik penelitian yaitu efektivitas aplikasi NEW SAKPOLE dalam upaya peningkatan pelayanan publik di Kabupaten Purworejo. Dengan teori efektivitas Gibson (1996) yaitu produksi, efisiensi, kepuasan, adaptasi, dan pengembangan.
3. Penyajian data adalah suatu kegiatan ketika pengumpulan informasi disusun, dalam penelitian kualitatif penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart*, dan sejenisnya. Penyajian data dimulai dengan memberikan deskripsi hasil penelitian, kemudian membandingkan data dengan teori yang digunakan peneliti untuk memperoleh gambaran secara jelas. Penyajian data mengenai upaya peningkatan pelayanan publik di Kabupaten Purworejo melalui aplikasi NEW SAKPOLE dengan teori efektivitas Gibson (1996) yaitu produksi, efisiensi, kepuasan, adaptasi, dan pengembangan dan kendala yang dihadapi. Data yang akan ditampilkan dalam bentuk yang sistematis dan mudah dipahami.
4. Karena kesulitan dan tantangan penelitian kualitatif terus menjadi spekulatif dan berkembang setelah peneliti berada di lapangan, menarik kesimpulan dari penelitian kualitatif mungkin atau mungkin tidak memiliki jawaban atas masalah yang telah ditetapkan sejak awal. (Sugiyono, 2016). Penarikan kesimpulan berdasarkan pertanyaan umum untuk menemukan jawaban atas masalah yang diteliti. Kesimpulan diambil melalui proses penyajian data dan reduksi data yang telah dikumpulkan, sesuai dengan penelitian yang dilakukan yaitu tentang efektivitas aplikasi NEW SAKPOLE dalam upaya peningkatan pelayanan publik di Kabupaten Purworejo.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1. Efektivitas Aplikasi NEW SAKPOLE Dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Publik di Kabupaten Purworejo

Aplikasi NEW SAKPOLE merupakan layanan jaringan elektronik/online berbasis android yang diselenggarakan oleh Tim Pembinaan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Provinsi Jawa Tengah, yang berdasarkan peraturan yang ada guna mencapai pelayanan secara *online* (e-SAMSAT). Pada awalnya berupa layanan SAKPOLE yang diluncurkan pada tahun 2017, dan pada 2021 berdasarkan Keputusan Bersama Direktur Lalu Lintas Kepolisian Daerah Jawa Tengah Nomor KB/1/IX/2021 973/17.698 P/32/SP/2021 tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan SAMSAT Jawa Tengah berubah menjadi aplikasi NEW SAKPOLE. Dengan adanya perbaikan diharapkan mempermudah pelayanan berkaitan administrasi pajak kendaraan secara *online*.

Dalam konteks ini, "efektivitas" mengacu pada pemanfaatan sumber daya, fasilitas, dan infrastruktur yang telah diidentifikasi sebagai kebutuhan untuk produksi barang atau jasa dalam jumlah tertentu. (Sondang, 2001). Aplikasi *NEW SAKPOLE* merupakan layanan jaringan elektronik/online yang diselenggarakan oleh Tim Pembinaan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Provinsi Jawa Tengah, yang berdasarkan peraturan yang ada guna mencapai pelayanan secara *online* (e-SAMSAT), sehingga mempermudah pelayanan berkaitan administrasi pajak kendaraan secara *online*. Pelayanan publik berbasis digital menjadi sebuah inovasi yang mendorong pemerintah dalam peningkatan pelayanan publik yang cepat, mudah dan tidak berbelit (Yusuf & Jumhur, 2018).

Proses memahami dan menilai efektivitas aplikasi NEW SAKPOLE dalam upaya peningkatan pelayanan publik di Kabupaten Purworejo, dianalisis dengan menggunakan lima indikator efektivitas. Indikator tersebut dikemukakan oleh Gibson, Ivancevich, dan Donnelly (1996) yaitu produksi, efisiensi, kepuasan, adaptasi dan pengembangan.

1. Produksi

Produksi menurut Gibson, Ivancevich, dan Donnelly (1996) merupakan kemampuan untuk memproduksi jumlah *output* yang sesuai dengan permintaan. Produktivitas biasanya dipahami sebagai hubungan antara input dan output (Dwiyanto, 2008). Dalam penelitian ini produk yang dihasilkan berupa pelayanan yang diberikan oleh SAMSAT Kabupaten Purworejo dalam pelayanan aplikasi NEW SAKPOLE dalam upaya peningkatan pelayanan publik di Kabupaten Purworejo. Aplikasi NEW SAKPOLE berfungsi meningkatkan kualitas serta kuantitas pelayanan publik di Kabupaten Purworejo sehingga masyarakat memiliki lebih banyak pilihan pelayanan yang diberikan. Dalam penggunaannya dikhususkan dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor satu tahunan. Guna menunjang layanan tersebut juga disediakan layanan untuk pengecekan biaya pajak kendaraan bermotor yang harus dibayarkan oleh masyarakat dan layanan untuk mengetahui lokasi pelayanan samsat terdekat. Produksi pelayanan aplikasi

NEW SAKPOLE di Kabupaten Purworejo dapat diketahui melalui jumlah pengguna layanan.

Tabel 3. Layanan Aplikasi NEWSAKPOLE Layanan Pembayaran PKB Satu Tahun di Kabupaten Purworejo Periode Bulan Januari s.d Agustus Tahun 2022

Bulan	Jumlah pengguna	Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) SAKPOLE	Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Kab. Purworejo
Januari	136	Rp. 46.291.000,00	Rp. 7.973.130.500,00
Februari	96	Rp. 35.609.500,00	Rp. 6.476.511.000,00
Maret	121	Rp. 49.565.000,00	Rp. 7.775.203.000,00
April	144	Rp. 63.522.000,00	Rp. 6.811.250.250,00
Mei	137	Rp. 57.624.000,00	Rp. 6.612.673.000,00
Juni	168	Rp. 83.736.250,00	Rp. 7.562.836.750,00
Juli	158	Rp. 64.308.500,00	Rp. 7.613.267.500,00
Agustus	157	Rp. 80.421.000,00	Rp. 7.320.396.000,00
Jumlah Total	1117	Rp. 481.077.250,00	Rp. 58.145.268.000,00

Sumber: UPPD Samsat Kabupaten Purworejo yang diolah

Penggunaan layanan aplikasi NEW SAKPOLE di Kabupaten Purworejo masih belum efektif. Jumlah pengguna rata-rata sehari hanya 3 hingga 6 orang, merupakan angka yang kecil untuk sebuah pelayanan digital yang seharusnya memberikan kemudahan dan kecepatan dalam pelayanannya. Produktivitas yang masih rendah menunjukkan bahwa kualitas pelayanan aplikasi NEW SAKPOLE masih belum efektif. Kualitas aplikasi NEW SAKPOLE berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak bermotor dalam membayar pajak kendaraan bermotor (Savitri et al., 2022). Pelayanan aplikasi NEW SAKPOLE menambah tahapan layanan seperti harus datang ke SAMSAT untuk mencetak Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor. Sehingga, pendapatan pajak kendaraan bermotor Kabupaten Purworejo melalui layanan aplikasi NEW SAKPOLE belum maksimal.

2. Efisiensi

Efisiensi menurut Gibson, Ivancevich, dan Donnelly (1996), efisiensi mencerminkan perbandingan atau rasio pengeluaran dengan pemasukan. Dalam bentuk lebih umum merupakan perbandingan antara keuntungan dengan biaya atau waktu yang telah digunakan. Dalam indikator ini, efisiensi dianalisa menggunakan dua faktor yaitu waktu penyelesaian dan biaya atau tarif.

Waktu penyelesaian dapat diartikan waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses layanan untuk setiap layanan, seberapa cepat suatu tugas atau layanan harus diselesaikan. Dalam pelayanan aplikasi NEW SAKPOLE di Kabupaten Purworejo tidak memerlukan waktu yang lama karena memang dalam proses pelayanan yang diberikan hanya pencetakan STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan) masyarakat pengguna layanan aplikasi NEW SAKPOLE. Dengan adanya fasilitas loket khusus layanan aplikasi NEW SAKPOLE, mempercepat pelayanan dan mengurangi antrian yang ada. Samsat Kabupaten Purworejo membutuhkan waktu 2 hingga 10 menit untuk menyelesaikan layanan

pencetakan STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan). Dalam prosesnya petugas memasukkan kode bukti pembayaran disertai dengan KTP asli dan STNK asli guna validasi data. Dalam pelayanan di sistem aplikasi NEW SAKPOLE dalam prosesnya membutuhkan tahapan yang lebih lama, karena adanya beberapa verifikasi yang dilakukan oleh petugas seperti identitas diri wajib pajak, dan kesesuaian data kendaraan yang didaftarkan. Dalam pelaksanaannya aplikasi ini memberikan kebebasan kepada masyarakat guna dapat melakukan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor dimana saja dan kapan saja melalui aplikasi NEW SAKPOLE.

Biaya atau tarif dapat diartikan sebagai biaya atau harga yang dikeluarkan dalam memperoleh pelayanan atau jasa. Iuran atau tarif yang dibebankan kepada penerima jasa atas pengelolaan dan/atau perolehan jasa oleh penyelenggara, yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara jasa dan masyarakat. Dalam pelayanan aplikasi NEW SAKPOLE di Kabupaten Purworejo, biaya atau tarif pelayanan adalah gratis atau tidak memungut biaya. Untuk biaya atau tarif yang muncul dalam pelayanan aplikasi NEW SAKPOLE adalah biaya pajak kendaraan bermotor milik masyarakat yang melakukan pelayanan. Sehingga, masyarakat tidak perlu mengeluarkan biaya pelayanan pencetakan STNK di Samsat Kabupaten Purworejo dan hanya membawa bukti pembayaran aplikasi NEW SAKPOLE, dokumen KTP asli dan STNK asli sebagai validasi data. Dari paparan penjelasan tersebut, dapat diketahui bahwa upaya peningkatan pelayanan publik melalui aplikasi NEW SAKPOLE di Kabupaten Purworejo sudah efisien. Secara menyeluruh dapat diketahui dari waktu pelayanan yang cepat dan tanpa biaya tambahan dalam pelayanannya di Samsat Kabupaten Purworejo. Sehingga memberikan kemudahan kepada masyarakat. Dengan pelayanan yang sudah dilakukan di aplikasi NEW SAKPOLE, masyarakat seharusnya tidak perlu lagi melakukan pelayanan di SAMSAT untuk melakukan pencetakan surat tanda nomor kendaraan. Pelayanan ini memberikan dampak kepada masyarakat yang berada di luar kota atau lupa untuk membayar pajak kendaraan bermotor. Hal ini berkaitan dengan layanan untuk melakukan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor dilakukan dimana saja dan kapan saja melalui aplikasi ini.

3. Kepuasan

Kepuasan menurut Gibson, Ivancevich, dan Donnelly (1996), kepuasan mencerminkan keadaan organisasi dalam memenuhi kebutuhan yang dibutuhkan. Dalam hal ini adalah aplikasi NEW SAKPOLE dalam upaya peningkatan pelayanan publik di Kabupaten Purworejo guna memenuhi kebutuhan masyarakat. Indikator kepuasan dalam analisa dan pengukurannya menggunakan dua faktor yaitu sistem, mekanisme dan prosedur, serta penanganan pengaduan, saran dan masukan.

Sistem, mekanisme dan prosedur adalah prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Bentuk kepuasan dalam pelayanan aplikasi NEW SAKPOLE di Kabupaten Purworejo dapat diketahui dari sistem, mekanisme, dan prosedur. Dalam pelayanan yang diberikan masih berbelit, yaitu harus melakukan mekanisme di aplikasi NEW SAKPOLE terlebih dahulu, dan kemudian melakukan pencetakan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) di SAMSAT. Pelayanan yang dihadirkan di SAMSAT

Kabupaten Purworejo tidak sulit yaitu membawa bukti pembayaran dari aplikasi NEW SAKPOLE, KTP asli dan STNK asli. Kemudahan dapat terlihat dari waktu penyelesaian pelayanan di SAMSAT Kabupaten Purworejo yang hanya membutuhkan waktu 2 hingga 10 menit.

Penanganan pengaduan, saran dan masukan merupakan tata cara aturan pelaksanaan mengenai masukan, permasalahan yang ada dan langkah selanjutnya untuk tindak lanjut dalam menyelesaikan permasalahan yang muncul. Dalam pelayanan aplikasi NEW SAKPOLE disediakan layanan penanganan pengaduan, saran, dan masukan, ini sebagai upaya untuk lebih mengetahui kebutuhan masyarakat. Menurut Ratminto (Ratminto & Winarsih, 2010) Pelayanan yang baik sedapat mungkin menghindari munculnya keluhan masyarakat. Ketika keluhan muncul, harus ada mekanisme untuk memastikan bahwa keluhan tersebut ditangani sehingga masalah tersebut dapat diselesaikan dengan baik. Dalam pelayanan aplikasi NEW SAKPOLE di Kabupaten Purworejo, Samsat Kabupaten Purworejo menyediakan layanan informasi dan pengaduan di depan pintu masuk, sehingga masyarakat yang membutuhkan bantuan dapat langsung diberikan solusi.

Dari upaya yang telah dipaparkan, bahwa pelayanan aplikasi NEW SAKPOLE dalam upaya peningkatan pelayanan publik di Kabupaten Purworejo belum mencapai kepuasan. Secara menyeluruh hal ini dapat dilihat dari sistem, mekanisme, dan prosedur yang harus melalui aplikasi NEW SAKPOLE terlebih dahulu setelah itu lanjut ke SAMSAT. Sehingga belum menunjukkan pelayanan yang efektif dan efisien. Dalam penanganan pengaduan, saran, dan masukan membantu masyarakat dalam menyelesaikan permasalahan yang ada.

4. Adaptasi

Adaptasi menurut Gibson, Ivancevich, dan Donnelly (1996), adaptasi menjadi suatu ukuran ketanggapan organisasi terhadap tuntutan perubahan yang terjadi. Aplikasi NEW SAKPOLE menjadi inovasi yang muncul terhadap tuntutan perubahan yang terjadi, dengan pelayanan berbasis digital menjadi salah satu upaya dalam peningkatan publik di Kabupaten Purworejo. Peningkatan kompetensi pegawai dilakukan dalam upaya tuntutan perubahan yang terjadi. Beberapa manfaat dengan adanya penggunaan aplikasi NEWSAKPOLE di Kabupaten Purworejo :

a. Mengurangi antrian di kantor SAMSAT

Dengan penggunaan aplikasi NEWSAKPOLE, membantu dalam mengurangi antrian. Masyarakat pengguna layanan ini memperoleh loket khusus sehingga diprioritaskan mendapatkan pelayanan. Dengan berkurangnya antrian, pelayanan di SAMSAT Kabupaten Purworejo menjadi lebih cepat.

b. Mencegah peredaran uang palsu dan mengurangi kesalahan pengembalian uang

Pelayanan aplikasi NEWSAKPOLE di SAMSAT Kabupaten Purworejo hanya melayani pencetakan Surat Tanda Nomor Kendaraan. Masyarakat tidak melakukan pembayaran, sehingga mengurangi kesalahan petugas melakukan pengembalian uang dan mencegah peredaran uang palsu.

Berdasarkan paparan tersebut, dapat disimpulkan bahwa adaptasi yang dilakukan dalam peningkatan pelayanan publik melalui aplikasi NEWSAKPOLE sudah berjalan dengan baik. Secara menyeluruh dapat dilihat dari peningkatan

kompetensi pegawai, dan manfaat yang dihadirkan di SAMSAT Kabupaten Purworejo.

5. Pengembangan

Pengembangan menurut Gibson, Ivancevich, dan Donnelly (1996), pengembangan menjadi ukuran dalam memperbesar kapasitas dan potensi yang dimiliki. Pengembangan menjadi strategi dalam meningkatkan kemampuan pelayanan aplikasi NEW SAKPOLE di Kabupaten Purworejo. Upaya pengembangan yang dilakukan Samsat Kabupaten Purworejo yaitu dengan meningkatkan sarana dan prasarana sehingga pelayanan yang dihadirkan mempermudah masyarakat. Sarana dan prasarana yang memadai dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.

Langkah Samsat Kabupaten Purworejo dalam upaya peningkatan pelayanan publik melalui aplikasi NEW SAKPOLE yaitu dengan membangun sarana dan prasarana hingga ke setiap kecamatan. Dengan adanya Samsat Induk, Samsat Pembantu, Samsat Paten, Samsat Bijak, Samsat Keliling, Samsat Sabtu Ndal, Samsat *Car Free Day*, SAMBALADO (Layanan Samsat, SIM, STCK), Samsat Gerai MPP dan Pos Layanan Simanja memberikan kemudahan akses kepada seluruh masyarakat. Aspek ini dapat dilihat dari sumber daya sarana dan prasarana yang berhubungan dengan lingkungan fisik (Sinambela & Dkk, 2006). Sebagai pendukung, Samsat Kabupaten Purworejo memberikan sosialisasi kepada masyarakat seperti melalui radio, baliho, *door to door*, dan razia. Dari upaya yang telah dipaparkan, bahwa pelayanan aplikasi NEW SAKPOLE dalam upaya peningkatan pelayanan publik di Kabupaten Purworejo sudah mencapai pengembangan yang baik. Secara menyeluruh hal ini dapat dilihat dengan sarana dan prasarana yang dihadirkan di setiap kecamatan sudah dapat melayani aplikasi NEW SAKPOLE. Adanya sosialisasi yang masif, sehingga mendukung upaya peningkatan pelayanan publik melalui aplikasi NEW SAKPOLE di Kabupaten Purworejo.

3.2.Kendala Dalam Pelaksanaan Pelayanan Aplikasi NEW SAKPOLE di Kabupaten Purworejo

Pelaksanaan pelayanan aplikasi NEW SAKPOLE di Kabupaten Purworejo dalam upaya peningkatan pelayanan publik tidak terlepas dari beberapa kendala. Kendala adalah rintangan yang mencegah pencapaian sasaran yang ingin di peroleh. Kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan aplikasi NEW SAKPOLE di Kabupaten Purworejo yaitu :

a. Permasalahan di Aplikasi NEW SAKPOLE

Permasalahan di dalam sebuah aplikasi atau pelayanan yang berbasis digital, merupakan permasalahan klasik yang dialami. Hal ini berkaitan dengan adanya pembaharuan dan pemeliharaan sistem aplikasi. Aplikasi NEW SAKPOLE merupakan layanan digital yang dikembangkan oleh pemerintah Jawa Tengah dan dikelola oleh Badan Pengelola Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Tengah, sehingga di Kabupaten Purworejo hanya bisa membantu ketika masyarakat datang langsung ke Samsat Kabupaten Purworejo.

b. Sumber Daya Manusia

Partisipasi masyarakat dalam mendukung penggunaan aplikasi NEW SAKPOLE di Kabupaten Purworejo masih rendah. Hal ini dapat dilihat dari jumlah pelayanan di samsat purworejo yang sehari melayani antara 3 hingga 6 orang pengguna layanan aplikasi NEWSAKPOLE. Masyarakat lebih banyak memilih pelayanan langsung di samsat Kabupaten Purworejo, ini juga berkaitan dengan permasalahan di aplikasi NEW SAKPOLE. Literasi masyarakat berkaitan dengan teknologi digital harus meng-*update* informasi yang ada.

c. Fasilitas Pendukung

Fasilitas pendukung belum sepenuhnya mendukung untuk melakukan pelayanan pencetakan secara mandiri atau *self-service* di Samsat Kabupaten Purworejo. Fasilitas sarana dan prasarana di Kabupaten Purworejo dalam menunjang pelayanan aplikasi NEW SAKPOLE masih belum sepenuhnya berjalan dengan baik. Dengan belum adanya fasilitas seperti layanan cetak mandiri maupun layanan seperti *drive-thru* yang dapat mendukung layanan aplikasi NEW SAKPOLE di Kabupaten Purworejo.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan efektivitas aplikasi NEW SAKPOLE dalam upaya peningkatan pelayanan publik di Kabupaten Purworejo, dapat disimpulkan belum efektif. Pelayanan yang dihadirkan justru menurunkan aspek pelayanan seperti efisiensi dengan menambah tahapan layanan. Sehingga, layanan aplikasi NEW SAKPOLE belum banyak diminati masyarakat. Dampaknya penerimaan pajak kendaraan bermotor melalui aplikasi NEW SAKPOLE tidak maksimal. Inovasi pelayanan aplikasi NEW SAKPOLE belum memberikan efektivitas dalam upaya peningkatan pelayanan publik di Kabupaten Purworejo.

Dalam upaya peningkatan pelayanan publik di Kabupaten Purworejo melalui aplikasi NEW SAKPOLE masih mengalami beberapa kendala yang menyebabkan kurang maksimal pelayanan yang dihadirkan. Beberapa kendala yang dialami diantaranya masih adanya permasalahan di dalam aplikasi NEW SAKPOLE, sumber daya manusia yang belum mendukung serta berpartisipasi aktif, dan belum adanya fasilitas pendukung seperti mesin cetak mandiri di samsat Kabupaten Purworejo. Kendala-kendala tersebut menjadi penghambat pelayanan aplikasi NEW SAKPOLE dalam upaya peningkatan pelayanan publik di Kabupaten Purworejo.

Saran

Berdasarkan simpulan diatas, beberapa saran yang diberikan sebagai berikut:

1. Perlunya kerjasama antara masyarakat dan Samsat Kabupaten Purworejo yang lebih luas, sehingga sosialisasi yang dilakukan lebih tepat sasaran.
2. Perlu adanya tambahan fasilitas seperti mesin cetak mandiri guna mempercepat pelayanan.
3. Samsat Kabupaten Purworejo perlu bekerja sama dengan penyedia jasa pengiriman untuk menghadirkan tambahan pelayanan jasa kirim, sehingga masyarakat tidak perlu melakukan pencetakan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) dan hanya menunggu dikirimkan melalui jasa pengiriman.

4. Perlunya kajian lebih lanjut mengenai aplikasi NEW SAKPOLE, sehingga dapat ditingkatkan dan diperbaharui sehingga lebih mempermudah dalam penggunaannya.

Referensi

- [1] Agus, H. (2017). *Kebijakan Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Yogyakarta: CIPulis.
- [2] Agustina, M. (2019). Analisis Efektivitas SAKPOLE (Sistem Administrasi Kendaraan Pajak Online) (SAKPOLE (Sistem Administrasi Kendaraan Pajak Online)(Studi Kasus Samsat Semarang. In *Semarang: Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang* (Issue 2).
- [3] Gibson, James L., John M. Ivancevich dan James H. Donnelly, J. (1996). *Organisasi Perilaku Struktur Proses* (Edisi Keli). Jakarta: Penerbit Binarupa Aksara.
- [4] Gunawan, I. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- [5] Lukman, S. (2000). *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press.
- [6] Miles, M. B., & Huberman, M. A. (2014). *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook, Edition 3*. USA: Sage Publications.
- [7] Moeloeng, L. J. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset.
- [8] Noor, J. (2011). *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*. Jakarta: Kencana.
- [9] Ratminto, & Winarsih, A. S. (2010). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- [10] Savitri, F., Hartono, setyo budi, Suryorini, A., & Nafisatuliza, N. (2022). Pengaruh Penggunaan Aplikasi SAKPOLE dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Ilmu Sosial*, 1(8), 811–824.
- [11] Sinambela, & Dkk. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- [12] Sondang, S. P. (2001). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- [13] Sugiyono. (2016). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: ALFABETA.
- [14] Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabet.
- [15] Usmani, L. F., & Rahma, A. Z. (2020). *Survei Kualitas Layanan Aplikasi SAKPOLE Jawa Tengah di Kota Semarang*. Semarang: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
- [16] Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
- [17] Yusuf, R. M. S., & Jumhur, H. M. (2018). Penerapan E-government Dalam Membangun Smart City Pada Kota Bandung Tahun 2018. *EProceedings of Management*, 5(3), 3126–3130. <https://openlibrarypublications.telkomuniversity.ac.id/index.php/management/article/view/7794>